Deutscher Bundestag **Drucksache 18/10478**

18. Wahlperiode 28.11.2016

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Nicole Maisch, Renate Künast, Dr. Konstantin von Notz, Tabea Rößner, Katharina Dröge, Bärbel Höhn, Luise Amtsberg, Volker Beck (Köln), Katja Keul, Monika Lazar, Irene Mihalic, Özcan Mutlu, Hans-Christian Ströbele und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN

Durchsetzung von Verbraucherrechten beim Telefonanbieterwechsel

Immer wieder treten beim Telefonanbieterwechsel Probleme auf. Statt des gesetzlich vorgeschriebenen Wechsels innerhalb eines Tages und im Notfall der Weiterversorgung durch den Altanbieter, kommt es immer wieder zu Wechselzeiten von mehr als zehn Tagen und zwischenzeitlich zu einer mehrtägigen kompletten Kappung der Verbindungen (siehe www.zdf.de/politik/frontal-21/probleme-beim-providerwechsel-kein-anschluss-unter-dieser-100.html). Bei Verzögerungen können sich Verbraucherinnen und Verbraucher an die Bundesnetzagentur wenden, die bei den Anbietern auf die Behebung der Probleme drängen kann. Wechselseitige Schuldzuschreibungen durch den alten und den neuen Anbieter folgen, die der Verbraucherin oder dem Verbraucher jedoch nicht weiterhelfen und auch eine Schadensersatzdurchsetzung ist oft schwierig oder wird erst gar nicht weiterverfolgt. Zudem fallen die Sanktionen, die den Anbietern von der Bundesnetzagentur auferlegt werden, sehr gering aus (siehe www.derwesten.de/panorama/von-wegen-problemlos-wechseln-id11002121.html).

Auch im Zuge von automatischen Vertragsverlängerungen agieren einige Unternehmen nicht im Sinne des Verbraucherschutzes, da sich Verträge gleich um mehrere Monate verlängern oder auch nur bei geringen Vertragsänderungen die komplette Mindestvertragslaufzeit von neuem beginnt. Im Rahmen des Dritten Gesetzes zur Änderung des Telekommunikationsgesetzes und der TK-Transparenzverordnung sind dabei aus Sicht der Fragesteller aktuell keine wirklichen Verbesserungen für die Verbraucherinnen und Verbraucher erkennbar.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Welche sind die Hauptgründe für Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern im Telekommunikationsbereich bei der Bundesnetzagentur neben dem Telefonanbieterwechsel und Forderungen von Drittanbietern (bitte Antwort möglichst genau anhand von Zahlenmaterial ausführen)?
2. Gibt es nach Kenntnis der Bundesregierung einen signifikanten Anstieg von Beschwerden in gewissen Bereichen?

   Wenn ja, um welche Bereiche handelt es sich?
3. Welche Schlussfolgerungen zieht die Bundesregierung aus den in Frage 1 erfragten Daten, bzw. was tut die Bundesregierung konkret, um den Verbraucherschutz in diesen Bereichen zu stärken?

Zu Problemen beim Telefonanbieterwechsel

4. Wie viele Beschwerden hat die Bundesnetzagentur in diesem Jahr im Rahmen eines Telefonanbieterwechsels bereits erhalten (bitte, soweit möglich, zwischen Mobilfunk und Festnetz unterscheiden)?

   Welche Anbieter sind davon besonders betroffen (bitte Anbieter jeweils für Mobilfunk und Festnetz einzeln auflisten, soweit dies möglich ist; andernfalls bitte Mobilfunk und Festnetz zusammenfassen)?

5. Wie ist die Entwicklung der Beschwerden über die vergangenen zwei Jahre im Vergleichszeitraum (bitte die Zahlen für die einzelnen Jahre ausführen und ggf. sich abzeichnende Entwicklungen kommentieren)?

   Welche Anbieter sind davon besonders betroffen?

6. Wie lange braucht die Bundesnetzagentur im Durchschnitt, um einer Beschwerde in diesem Bereich erstmals nachzugehen?

   Wie lange braucht die Bundesnetzagentur im Durchschnitt für eine Lösungsfindung?

   Entsprechen diese Zahlen nach Ansicht der Bundesregierung den sich selbst mit dem Telekommunikationsgesetz 2012 gesteckten verbraucherpolitischen Zielen?

7. Wie ist die Entwicklung bei den durch die Bundesnetzagentur angestoßenen Verfahren und erlassenen Sanktionen?

   Wer wurde in welcher Höhe sanktioniert (bitte über die vergangenen drei Jahre auflisten)?

8. Sieht die Bundesregierung die Höhe der Sanktionen über maximal 100 000 Euro als ausreichend an (Antwort bitte begründen)?

   Würde nach Meinung der Bundesregierung eine Orientierung der Sanktionshöhe am Umsatz/Gewinn des jeweiligen Unternehmens nicht einen höheren Anreiz für die Unternehmen schaffen, einen Anbieterwechsel fristgerecht durchzuführen?

9. In wie vielen Fällen und in jeweils welcher Höhe haben Verbraucherinnen und Verbraucher nach Kenntnis der Bundesregierung Schadensersatz im Rahmen des Anbieterwechsels erhalten?

10. Ist es für die Bundesregierung vorstellbar, dass die Möglichkeit von Gruppenverfahren auf Schadensersatz im Rahmen des Anbieterwechsels eingeräumt wird (bitte Antwort begründen)?

11. Ist die Umsetzung des Telekommunikationsgesetzes hinsichtlich des Anbieterwechsels aus Sicht der Bundesregierung erfolgreich (Antwort bitte begründen)?

    Wo sieht die Bundesregierung ggf. Handlungsbedarf?

12. Welche Probleme sind der Bundesregierung bekannt, die zu Verzögerungen beim Anbieterwechsel führen?

    Ist der Bundesregierung bekannt, inwieweit es sich hierbei um technische Probleme handelt oder um Verzögerungen durch mangelnden Kundenservice der Unternehmen, zum Beispiel schlechte Erreichbarkeit, lange Wartezeiten für erforderliche Termine, mangelnde Informationen?

    Plant die Bundesregierung konkrete Maßnahmen, um gegen diese Probleme vorzugehen?

    Wenn ja, welche, und mit welchem Zeitplan?

13. Aus welchen Gründen scheitert aus Sicht der Bundesregierung in einigen Fällen die Pflichtversorgung durch die Altanbieter?
14. Liegen der Bundesregierung Erkenntnisse vor, wie sich die Wartezeiten bei Telekommunikationsanbietern in den letzten Jahren entwickelt haben (Antwort bitte ausführen)?

    Wie viele Beschwerden gibt es bezüglich der Wartezeit absolut und relativ gesehen für die einzelnen Anbieter?

    Wie ist die Entwicklung in den vergangenen fünf Jahren?
15. Hält die Bundesregierung die Möglichkeit, Telekommunikationsverträge anzubieten, die frühestens nach 24 Monaten gekündigt werden können und sich anschließend bei keiner fristgerechten Kündigung direkt um weitere zwölf Monate verlängern, vor dem Hintergrund, dass zunehmend Bundle-Verträge abgeschlossen werden (Telefon, Internet, TV/Radio, ggf. Mobiltelefon), deren Bestandteile häufig nicht einzeln gekündigt werden können, noch für zeitgemäß, oder sieht sie die Notwendigkeit, der Gefahr langfristiger Vertragsbindungen (sog. Lock-in-Effekte) auch angesichts der raschen technischen Entwicklungen entgegenzuwirken?
16. Ist die Bundesregierung der Auffassung, dass der in der TK-Transparenzverordnung vorgesehene Hinweis auf Kündigungsmöglichkeiten auf der – bei Flatrate-Tarifen stets gleichbleibenden – Rechnung der Verbraucherinnen und Verbraucher angesichts der vermutlich geringen Kenntnisnahme der Rechnung die Transparenz für die Verbraucher tatsächlich erhöht (Antwort bitte begründen)?
17. Hält die Bundesregierung die Praxis, dass Vertragslaufzeiten nach der Mindestlaufzeit von zwei Jahren automatisch noch einmal um zwölf Monate verlängert werden, für verbraucherfreundlich?

    Wie bewertet sie die Möglichkeit, diese Praxis zu unterbinden, indem Verträge nach Ablauf der Mindestlaufzeit generell kurzfristig kündbar sein müssen?
18. Ist es aus Sicht der Bundesregierung angemessen, dass selbst im Fall einer minimalen Vertragsänderung oftmals eine komplett neue Vertragsbindung von zwei Jahren entsteht, obwohl es bereits eine langjährige Kundenbeziehung gibt (Antwort bitte begründen)?
19. Liegen der Bundesregierung Erkenntnisse vor, dass im Bereich der Telekommunikation zunehmend Probleme durch prämienbasierte Bezahlungen der Angestellten entstehen (Anzahl der Krankheitsfälle, Beschwerden der Kundschaft über eine nicht bedarfsgerechte Beratung etc.)?

    Wenn ja, welche?

Berlin, den 28. November 2016

Katrin Göring-Eckardt, Dr. Anton Hofreiter und Fraktion



Satz: Satzweiss.com Print, Web, Software GmbH, Mainzer Straße 116, 66121 Saarbrücken, www.satzweiss.com
Druck: Printsystem GmbH, Schafwäsche 1-3, 71296 Heimsheim, www.printsystem.de
Vertrieb: Bundesanzeiger Verlag GmbH, Postfach 10 05 34, 50445 Köln, Telefon (02 21) 97 66 83 40, Fax (02 21) 97 66 83 44, www.betrifft-gesetze.de
ISSN 0722-8333